

7/31/02  
PH  
#2

Attorney Docket No. 122.1492

IN THE UNITED STATES PATENT AND TRADEMARK OFFICE

In re Patent Application of:

Norio TANAKA

Application No.: Group Art Unit:

Filed: February 22, 2002 Examiner:

For: SERVICE MANAGEMENT PROGRAM, METHOD, AND APPARATUS FOR HOTEL FACILITIES

J1046 U.S. PTO  
10/079844  
02/22/02

SUBMISSION OF CERTIFIED COPY OF PRIOR FOREIGN  
APPLICATION IN ACCORDANCE  
WITH THE REQUIREMENTS OF 37 C.F.R. § 1.55

Assistant Commissioner for Patents  
Washington, D.C. 20231

Sir:

In accordance with the provisions of 37 C.F.R. § 1.55, the applicant(s) submit(s) herewith a certified copy of the following foreign application:

Japanese Patent Application No. 2001-053181

Filed: February 27, 2001

It is respectfully requested that the applicant(s) be given the benefit of the foreign filing date(s) as evidenced by the certified papers attached hereto, in accordance with the requirements of 35 U.S.C. § 119.

Respectfully submitted,

STAAS & HALSEY LLP

Date: February 22, 2002

By: 

H. J. Staas  
Registration No. 22,010

700 11th Street, N.W., Ste. 500  
Washington, D.C. 20001  
(202) 434-1500

日本特許庁  
JAPAN PATENT OFFICE

J1046 U.S. PTO  
10/079844  
02/22/02

別紙添付の書類に記載されている事項は下記の出願書類に記載されて  
いる事項と同一であることを証明する。

This is to certify that the annexed is a true copy of the following application as filed  
with this Office

出願年月日  
Date of Application:

2001年 2月27日

出願番号  
Application Number:

特願2001-053181

[ST.10/C]:

[JP2001-053181]

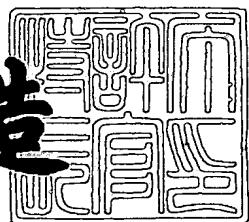
出願人  
Applicant(s):

富士通株式会社

2002年 1月11日

特許庁長官  
Commissioner,  
Japan Patent Office

及川耕造



出証番号 出証特2001-3113901

【書類名】 特許願

【整理番号】 0001102

【提出日】 平成13年 2月27日

【あて先】 特許庁長官 殿

【国際特許分類】 G06F 15/20  
G06F 15/21  
G08B 5/22

【発明の名称】 ホテル施設のサービス管理プログラム及び方法

【請求項の数】 5

【発明者】

【住所又は居所】 北海道札幌市厚別区下野幌テクノパーク1丁目1番5号  
株式会社富士通北海道システムエンジニアリング内

【氏名】 田中 典夫

【特許出願人】

【識別番号】 000005223

【氏名又は名称】 富士通株式会社

【代理人】

【識別番号】 100072590

【弁理士】

【氏名又は名称】 井桁 貞一

【電話番号】 044-754-2462

【手数料の表示】

【予納台帳番号】 011280

【納付金額】 21,000円

【提出物件の目録】

【物件名】 明細書 1

【物件名】 図面 1

【物件名】 要約書 1

【包括委任状番号】 9704486

特2001-053181

【プルーフの要否】 要

【書類名】 明細書

【発明の名称】 ホテル施設のサービス管理プログラム及び方法

【特許請求の範囲】

【請求項1】 宿泊者のチェックイン時の登録からチェックアウト時の精算処理に至る宿泊者情報を管理する宿泊管理システムと連携したホテル施設のサービス管理プログラムであって、

宿泊者から来店時に室番号を取得し入力する室番号入力段階と、

宿泊者の室番号を宿泊管理システムに送り、該当する宿泊者情報を取得する宿泊管理システム連携段階と、

施設のサービスの属性及び空き状況を管理するサービス管理テーブルと、

該サービス管理テーブルと宿泊管理システムより取得した宿泊者情報の中の顧客固有の属性とを比較し、顧客属性に応じたサービスを表示するサービス表示段階とを、

実行させるためのホテル施設のサービス管理プログラム。

【請求項2】 宿泊者がホテル施設を利用した後の支払い方法が、ホテルでのチェックアウト時に一括精算とする宿泊精算の場合、該ホテル施設に来店した時に取得した宿泊者の室番号と宿泊精算データとを合わせて、宿泊管理システムへ送信する宿泊精算段階を実行させるための請求項1記載のホテル施設のサービス管理プログラム。

【請求項3】 ホテル施設のサービス管理テーブルから客室・ロビーの表示装置及びホテルのホームページに施設の空き情報を送信する施設情報送信段階を実行させるための請求項1記載のホテル施設のサービス管理プログラム。

【請求項4】 宿泊者のチェックイン時の登録からチェックアウト時の精算処理に至る宿泊者情報を管理する宿泊管理システムと連携したホテル施設のサービス管理方法であって、

宿泊者から来店時に室番号を取得し入力する室番号入力段階と、

宿泊者の室番号を宿泊管理システムに送り、該当する宿泊者情報を取得する宿泊管理システム連携段階と、

施設のサービスの属性及び空き状況を管理するサービス管理テーブルと、

該サービス管理テーブルと宿泊管理システムより取得した宿泊者情報の中の顧客固有の属性とを比較し、顧客属性に応じたサービスを表示するサービス表示段階とを、

有することを特徴とするホテル施設のサービス管理方法。

【請求項5】宿泊者がホテル施設を利用した後の支払い方法が、ホテルでのチェックアウト時に一括精算とする宿掛精算の場合、該ホテル施設に来店した時に取得した宿泊者の室番号と宿掛精算データとを合わせて、宿泊管理システムへ送信する宿掛精算段階を有することを特徴とする請求項4記載のホテル施設のサービス管理方法。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】

本発明は、ホテルのコンピュータと連携して、宿泊者に対するサービスを向上させるホテル施設のサービス管理プログラム、方法及び装置に関する。

【0002】

【従来の技術】

一般に、レストラン等におかれるPOS(Point of Sales)端末では、銀行カードによる決済のためのカードリーダ、精算金額の表示を行うCRT、精算細目のレシートを出力するプリンタ等で構成され、店の売上データは、コンピュータで吸い上げて売上管理を行うものである。

【0003】

ホテルの施設としてのレストラン、アスレチックジム、劇場等におけるPOS端末でも同様で、顧客が利用を終えた時に精算処理を行い、レジでレシート発行すると同時に売上データはホストコンピュータに送信し、売上管理を行うだけのもので、施設が提供する諸々のサービスを管理する機能はない。ホテル側では、フロントにおいて宿泊管理システムを備えており、宿泊者のチェックイン時の登録からチェックアウト時の精算に至るまでの宿泊者の管理を行っている。上記ホテル施設のPOS端末では、ホテル側の宿泊管理システムとの連携がなく、宿泊者の情報がないため、宿泊者が来店するチャンスにも、ホテル本来のきめの細か

いサービスが実現が出来ていない。

## 【0004】

また、ホテルの施設のPOS端末では、利用料金の支払い方法が、ホテルのチェックアウト時に一括精算する宿泊精算となる場合、レジで、初めて宿泊者の室番号を入力して、ホテルの宿泊管理システムに顧客照会を行っており、余分な時間を必要としている。さらに、宿泊者にとっては、ホテルの施設が提供するサービスを利用したい時、例えば、レストランであれば、その座席の空き状況は実際に現場へ出向くか、わざわざ電話で確認しなければならなかった。これは、ホテルの近隣の契約施設においても同様である。

## 【0005】

いずれにしても、POS端末において、施設のサービスの空き状況を一目瞭然に把握できるシステムが欠落していることが、レジの効率を悪くするだけではなく、ホテル本来の顧客サービスを不満足なものとしている。

## 【0006】

上記問題に対し、レストランの例であるが、POS端末に座席管理を付与する装置の提案がなされている。特開平5-89370では、レジで名前を入力してアポイントすると、空席が生じた時に、案内メッセージを表示する提案があり、また、実開平7-36280には、空席を表示器や音声で自動的に顧客を案内することが提案されている。上記公知例は、ファミリーレストランのようなレストラン一般を対象にしたもので、フォーマルな性格の強いホテルのレストランにはそぐわない。ホテルのレストランでは、自分で氏名を入力する方法はサービスの低下であり、音声でのガイドも顧客のプライバシーの観点から馴染まない。ファミリーレストランでの上記のような座席の管理は客の回転を早めるための仕組みにはなるが、ホテル向きのサービスにはならない。

## 【0007】

また、例えば、外部者から宿泊者に対するホテルへの問い合わせがあつたりしても、チェックイン後は、電話での在室確認になり、宿泊者がホテルのレストランにいても不在との回答となってしまう。

## 【0008】

以上のように、ホテルのレストランのような施設では、顧客に如何に満足させるサービスを提供するかの視点が必要である。

## 【0009】

## 【発明が解決しようとする課題】

前記の座席管理の公知例では、単に順番待ちの顧客を機械的に割り当てているにすぎない。ホテルの施設では、たとえば、年令、性別、リピータ等のような顧客属性を考慮した、きめの細かい接客サービスが求められる。また、宿泊者が来店しても、宿泊者であるとの判断はできず、精算する時に、初めてホテルの宿泊管理システムへ照会することで確認しており、精算にも時間を要していた。さらに、宿泊者にとっては、レストラン、アスレチックジム、劇場等ホテル関連施設の空き情報が分からず、電話による問い合わせか、直接、該施設まで足を運んでいた。

## 【0010】

## 【課題を解決するための手段】

本発明では、ホテルのホストコンピュータに接続されたホテル施設のサービス管理装置において、宿泊者のチェックイン時の登録からチェックアウト時の精算処理に至るまでの宿泊者の情報の管理を行うホテルの宿泊管理システムと連携したサービス管理のプログラム、方法及び装置を実現する。本発明は、宿泊者がホテル施設に来店したとき、宿泊者の持参したカードキーからあるいは手入力によって入力された室番号を取得する室番号入力段階と、取得した室番号をホテルフロントの宿泊管理システムに送り、該当する宿泊者情報を取得する宿泊管理システム連携段階と、施設のサービスの属性及び空き情報を管理するサービス管理テーブルを設け、該サービス管理テーブルと宿泊管理システムより取得した宿泊者情報の中の顧客固有の属性とを比較し、VIP（重要顧客）やリピータ等の顧客属性にあったサービスを表示するサービス表示段階とを、実行させるためのホテル施設のサービス管理プログラム、前記各段階を有する方法、及び該プログラムを内蔵する装置に関する。

## 【0011】

また、本発明は、宿泊者がホテル施設を利用した後の支払い方法が、ホテルで

のチェックアウト時に一括精算とする宿掛精算の場合、該ホテル施設に来店した時に取得した宿泊者の室番号と宿掛精算データとを合わせて、宿泊管理システムへ送信する宿掛精算段階を実行させるためのサービス管理プログラム、前記各段階を有する方法、及び該プログラムを内蔵する装置に関する。

## 【0012】

さらに、本発明は、ホテル施設のサービス管理テーブルから客室・ロビーの表示装置及びホテルのホームページに施設のサービスの空き情報を送信する施設情報送信段階を実行させるためのホテル施設のサービス管理プログラム、前記各段階を有する方法、及び該プログラムを内蔵した装置に関する。

## 【0013】

ホテル施設におけるサービス管理装置と、ホテルの宿泊管理システムを扱うフロント端末及び客室・ロビーの端末、さらにホテル内のホストコンピュータとは、LAN (Local Area Network) によって結ばれ、相互に必要とする情報を送受信できるようにしている。宿泊者がホテル施設に来店した時には、宿泊者の持つカードキーまたは手入力によって室番号をサービス管理装置に入力、ホテルの宿泊管理システムに照会をかけることによって、宿泊者の顧客属性が得られ、サービスの属性と比較することで宿泊者に合ったサービスを提供でき、きめの細やかなサービスが実現できる。また、サービス管理装置において、該施設への支払い方法が宿掛の場合、来店時に取得し、サービス管理テーブルに設定されていた室番号と精算データを合わせてホテルの宿泊管理システムに送信する宿掛精算手段をもつことにより、該施設のレジでの精算時間を短縮できる。さらに、ホテル施設のサービスの空き情報を送る施設情報送信手段をもつことにより、サービス管理テーブルから客室・ロビー端末に上記ホテル施設のサービスの空き状況を表示することを可能とする。これは宿泊者にとって大変便利な機能の実現となる。

## 【0014】

上記してきたホテルには、旅館、公共の宿等の宿泊施設、及びゴルフ場、スポーツランド等に付属する宿泊施設が含まれる。また、ホテル施設とは、ホテル内あるいはホテル近隣に設けられた劇場、アスレチックジム、エステサロン、ボーリング場、ゴルフ場等、ホテルとの連携で利用可能な諸施設を含み、施設の提供

するサービスは、例えば、レストラン、劇場等であれば、顧客属性にあった座席の提供であり、アスレチックジム、エステサロン等であれば、顧客属性に合ったトレーニング器具あるいは健康プログラムコース等の提供となる。

## 【0015】

## 【発明の実施の形態】

図1は本発明の一実施例の基本システム構成を示す。ここでは、一実施例に、施設の提供するサービスの管理として座席管理を例にあげた。ホテルのフロントの宿泊管理システム1、客室・ロビー端末3及びホテル施設a（施設b・・・nも同様）の座席管理装置2は、図には示していないがホテル内のホストコンピュータと結ばれ、相互にLANによって接続され、必要とされ情報の送受信ができる状態にある。

## 【0016】

図2は本発明の一実施例であるホテル施設の座席管理装置の原理構成を示す。図2において、個々の端末間でのデータの流れを説明する。フロントの宿泊管理システム1では、宿泊者10はチェックイン時に、登録を行うと同時に部屋のカードキーを渡される。宿泊者10がホテル施設に来店したときに、レジ担当者が、宿泊者の持参したカードキーからあるいは手入力によって室番号を取得する室番号入力手段にて座席管理装置2に入力する。そして取得した室番号を宿泊管理システム連携手段22によって、宿泊者10の室番号をフロントの宿泊管理システム1へ送信する。これを受けて宿泊管理システムは、宿泊者情報送信手段12によって、室番号に一致する宿泊者の情報を座席管理装置2に送信する。ホテル施設の座席管理装置2では、優先席等の座席属性と現空席状況を示す座席管理テーブル23を設定し、該座席管理テーブルからの座席情報と、宿泊管理システム1より取得した宿泊者情報をもとに座席属性と顧客属性を比較の上、座席表示手段24によって割り当てられる空席座席を表示する。座席管理装置2には、座席属性を含んだ座席配置や座席管理テーブルを見易く表示する専用の表示器を配することはさらに有効である。専用の表示器で、後に示す図6のような座席配置を常時表示させておくことが好ましい。

## 【0017】

また、宿泊者がホテル施設を利用した後の支払を、チェックアウト時に一括して精算する宿掛精算を望む場合、宿掛精算手段25によって宿掛データをフロントの宿泊管理システム1に送り、チェックアウト時にフロントで部屋代と共に精算される。さらに、ホテル施設における空席データは、座席管理装置2から空席データ送信手段26によって、フロント宿泊管理システム1に送られ、HP(ホームページ)データを更新し、その空席情報は、客室・ロビー端末3に表示され、同時に、一般顧客向けにホテル施設情報として、ホテルHPに掲載され、一般的なクライアント向けに発信される。ここで、客室・ロビー端末3は、TV(テレビ)や案内板等表示を主体とした表示機器が有用である。

## 【0018】

図3はホテル施設の座席管理のフローを示す。来店客が宿泊者10のときには、ホテルのカードキーを預かり、室番号を施設の座席管理装置2において、図には示していないがカードリーダで読み取るか、あるいは手入力し(ステップS12)、ホテル宿泊管理システム1に照会することで、宿泊者10の室番号、氏名、年令、性別等の宿泊者情報を取得し、画面に表示する(ステップS13、S15)。以下の顧客属性では、VIP(重要顧客)及びリピータの顧客を考慮して座席選択を行う場合を例とした座席選択のフローを示している。

## 【0019】

顧客属性が、VIPであれば、座席属性の一致する優先席を割り当てられ、空席がなければ、一般席を割り当てられる(ステップS16、S18、S19)。次に空席があるかないかの座席属性1が使用中に設定される(ステップS21)。そして選択された該当する空席座席を画面に表示し(ステップS22)、顧客を座席に案内する。リピータの場合も、座席属性が一致する優先席の判定から入り(ステップS17)、同様なフローにしたがって座席の選択が行われる。また、上記に該当しない一般客の場合は、ステップS19以下の一般座席選択のフローとなる。一方、来店顧客が宿泊者ではないときには、レジ担当者が空席割り当て操作を行い、空席を自動的に割当てし、空き座席の属性1を使用中に設定、該当する空席座席N○を画面に表示し、顧客を座席に案内する(ステップS19、S21、S22)。また、顧客が複数人で来店したときは、全員のカードキーを

操作し、その中に顧客属性としてV I P やリピータの該当者がいれば、優先座席を割り当てる処理を行う。

## 【0020】

なお、上記実施例では、顧客属性としてV I P 及びリピータの場合を例にしたが、子供連れ、年寄り、ブラック（要注意者など）、障害者、さらには顧客の嗜好等を配慮すべき属性として取り上げ、きめ細かい対応をとることも可能であり、上記実施例が本発明を限定するものではない。

## 【0021】

図4は、ホテル施設がレストランである場合についての座席管理装置2における座席管理テーブルの例を示す。図5はホテルの宿泊者管理テーブルの例を、また、図6はホテルレストランの座席配置の例を示す。

## 【0022】

図4の座席管理テーブルは、座席の属性情報欄と、現在、座席を占有している宿泊者に関し、ホテル宿泊管理システムから取り込んだ宿泊者情報欄とからなっている。座席属性1は空席状況を表し、○は空席、●は使用中、△は予約席、■は食事後の料金の精算は済ましているが未だ使用を継続している状態で、精算済使用中を示している。座席属性2はV I P やリピータ等の優先席の情報を表し、VはV I P（重要顧客）席、Rはリピータの顧客席を示す。座席属性3は窓側や個室の座席配置情報、座席属性4は禁煙情報を表している。

## 【0023】

例えば、座席情報では、No.3の座席は、席数4、窓際で禁煙席となっており、宿泊情報からは、座席占有者は、同窓仲間の4人の宿泊者であり、内2人がリピータとなっている。また、食事後、809室の人間が精算を済ましているが、席では会食が続いている、使用中のままであるとの現在の状況が把握できる。

## 【0024】

ここでは、レストランの例を示したが、他のホテル施設においても、類似の座席表示で示すことができる。

## 【0025】

例えば、施設が劇場の場合、座席属性としては、V I P 、リピータ等の優先席

、身障者用に入口に近い席、子供用に前列席等を示すことが考えられる。また、アスレチックジムでは、座席の代わりにトレーニング器具あるいは健康プログラムコースをあてることができる。これも、属性としては、とくに年令、性別等が考慮した健康プログラムが割り当てられることになる。

## 【0026】

図5の宿泊者管理テーブルでは、宿泊者情報として、室番号、氏名、年令、性別等の顧客固有の顧客属性、メモ、レストラン・他ホテル施設等の所在、滞在日数、チェックイン日等の滞在情報、また、室料、室タイプ、飲食料等の売上情報が記入される。さらに、本例では記していないが、他に嗜好、住所、会社名、役職等が有用情報として書き込まれる。

## 【0027】

図6の座席配置例では、実際のレイアウトに近い形で、空席の有無と座席属性、及び宿泊者の氏名、室番号が、施設のレジ担当者に一見してわかるよう表示される。このような氏名、室番号を表示することにより、外部者からの緊急の問い合わせが入った場合にも、迅速な対応が図れる。図中の○、●、△、■の記号は、図4に同じく、それぞれ空席、使用中、予約席、精算済使用中を表し、また、V、Rの記号は、それぞれV I P、リピータを表す。

## 【0028】

この座席配置は、劇場、アスレチックジム等他のホテル施設の場合にも、同様に、各施設の座席管理装置2に表示させることができる。劇場の場合には、座席数が多いため、例えば優先席、特別席のみのレイアウト図とV I Pやリピータ、さらには、身障者等の座席属性を簡素化して示すのがベターである。また、アスレチックジムの場合には、座席としてトレーニング器具の配置と、年令、性別等の属性を中心に表示することが考えられよう。

## 【0029】

図7は、宿泊者の顧客属性に応じたホテル施設の座席割り当ての表示例を、施設がレストランである場合について示す。顧客欄には、宿泊管理システムより得た顧客情報として、来店客の氏名、室番号、顧客属性及びメモが記され、座席欄には、割り当てられる座席No、V I P、リピータ等の座席属性2、窓際、個室

等の座席属性3、禁煙、喫煙の座席属性4を表示する。例では、来店した宿泊者は、"山田太郎、山田花子"夫妻で、室番号2011に泊まる重要な顧客である。こうした顧客属性に対し、座席は、窓際・禁煙のVIP席が割り当てられる。

## 【0030】

他のホテル施設を利用する場合にも、同様の表示が適用でき、座席欄が各施設に固有の属性表現をとることになる。

## 【0031】

図8は、レストランを例にとった場合のレストランコード別の管理テーブルである。a)はレストランコード別の空席表示テーブル、b)レストランコード別の宿掛け精算テーブルを示す。

## 【0032】

空席表示では、レストラン名、レストランコード、テーブル数及び空数が記され、宿掛け精算テーブルには、レストランコード、室番号、精算金額、メニューコードが記される。本図ではレストランの例で示したが、レストランコードのところを、他のホテル施設利用の場合も、ホテル施設コードに置き換えられる。

## 【0033】

図9は、客室・ロビー端末3及びホテルホームページに表される空席情報の例を示す。該情報により離れた場所でのタイムリーなインターネットからの予約が実現できる。ここでは、レストラン情報の紹介を示しているが、他のホテル施設の場合も、同様に表現できる。

## 【0034】

図10はホテル施設における料金精算のフローを示す。まず、宿泊者10が、該施設を利用した金額の売上登録を行う（ステップS51）。次に、売上を現金で支払うのか、宿掛けで支払うのかの判断を行い（ステップS52）、宿掛けの場合、来店時に設定された室番号を使用し、精算される座席Noを室番号に置き換え、座席管理テーブルの精算金額を宿掛け精算テーブルに設定する（ステップS53）。そして、宿掛け精算データをホテルフロントの宿泊管理システム1に送信する（ステップS54）。

## 【0035】

精算済の座席が空席であれば、精算済の座席属性1を空席に設定し（ステップS55、S56）、空席表示テーブルの空席数に1を加算し（ステップS57）、空席データの情報を客室・ロビーの端末3に送信する（ステップS58）。また、同時に、ホテルのHP（ホームページ）の空席情報を更新する（ステップS59）。さらに、精算がなされた後も使用中のままであれば、座席属性1は使用済使用中のフラグをたてる（ステップS60）。

## 【0036】

以上、上記では、ホテル施設の提供するサービスの一実施例として、レストラン等の座席を例に記述してきたが本発明はこれに限定されるものではない。宿泊者の年令、性別、嗜好等の属性にあった座席、機器の提供に関するサービスは、バー、ラウンジ、劇場等、及びアミューズメント施設、ボーリング場、アスレチックジム等の施設において可能となる。また、とくに、年令、性別、職業・地位等の属性に合った一連の健康、美容等のプログラムコースの提供に関するサービスは、アスレチックジム、エステサロン等において実現される。

## 【0037】

また、ホテル施設は、ホテル、旅館、民宿、公共の宿等の宿泊施設に付設されたレストラン等の諸施設や近隣の契約する施設、及び宿泊施設を持つゴルフ場、スポーツランド、アミューズメントパーク等の施設が含まれる。

（付記1）宿泊者のチェックイン時の登録からチェックアウト時の精算処理に至る宿泊者情報を管理する宿泊管理システムと連携したホテル施設のサービス管理プログラムであって、

宿泊者から来店時に室番号を取得し入力する室番号入力段階と、

宿泊者の室番号を宿泊管理システムに送り、該当する宿泊者情報を取得する宿泊管理システム連携段階と、

施設のサービスの属性及び空き状況を管理するサービス管理テーブルと、

該サービス管理テーブルと宿泊管理システムより取得した宿泊者情報の中の顧客固有の属性とを比較し、顧客属性に応じたサービスを表示するサービス表示段階とを、

実行させるためのホテル施設のサービス管理プログラム。

(付記2) 宿泊者がホテル施設を利用した後の支払い方法が、ホテルでのチェックアウト時に一括精算とする宿掛精算の場合、該ホテル施設に来店した時に取得した宿泊者の室番号と宿掛精算データとを合わせて、宿泊管理システムへ送信する宿掛精算段階を実行させるための付記1記載のホテル施設のサービス管理プログラム。

(付記3) ホテル施設のサービス管理テーブルから客室・ロビーの表示装置及びホテルのホームページに施設の空き情報を送信する施設情報送信段階を実行させるための付記1記載のホテル施設のサービス管理プログラム。

(付記4) 宿泊者のチェックイン時の登録からチェックアウト時の精算処理に至る宿泊者情報を管理する宿泊管理システムと連携したホテル施設のサービス管理方法であって、

宿泊者から来店時に室番号を取得し入力する室番号入力段階と、

宿泊者の室番号を宿泊管理システムに送り、該当する宿泊者情報を取得する宿泊管理システム連携段階と、

施設のサービスの属性及び空き状況を管理するサービス管理テーブルと、

該サービス管理テーブルと宿泊管理システムより取得した宿泊者情報の中の顧客固有の属性とを比較し、顧客属性に応じたサービスを表示するサービス表示段階とを、

有することを特徴とするホテル施設のサービス管理方法。

(付記5) 宿泊者がホテル施設を利用した後の支払い方法が、ホテルでのチェックアウト時に一括精算とする宿掛精算の場合、該ホテル施設に来店した時に取得した宿泊者の室番号と宿掛精算データとを合わせて、宿泊管理システムへ送信する宿掛精算段階を有することを特徴とする付記4記載のホテル施設のサービス管理方法。

(付記6) ホテル施設の座席管理テーブルから客室・ロビーの表示装置及びホテルのホームページに施設の空き情報を送信する施設情報送信段階を有することを特徴とする付記4記載のホテル施設のサービス管理方法。

(付記7) 宿泊者のチェックイン時の登録からチェックアウト時の精算処理に至る宿泊者情報を管理する宿泊管理システムと連携したホテル施設のサービス管

理装置であって、

宿泊者から来店時に室番号を取得し入力する室番号入力手段と、

宿泊者の室番号を宿泊管理システムに送り、該当する宿泊者情報を取得する宿泊管理システム連携手段と、

施設のサービスの属性及び空き状況を管理するサービス管理テーブルと、

該サービス管理テーブルと宿泊管理システムより取得した宿泊者情報の中の顧客固有の属性とを比較し、顧客属性に応じたサービスを表示するサービス表示手段とを、

有することを特徴とするホテル施設のサービス管理装置。

(付記8) 宿泊者のチェックイン時の登録からチェックアウト時の精算処理に至る宿泊者情報を管理する宿泊管理システムと連携したホテル施設のサービス管理プログラムを記録した記録媒体であって、

宿泊者から来店時に室番号を取得し入力する室番号入力手段と、

宿泊者の室番号を宿泊管理システムに送り、該当する宿泊者情報を取得する宿泊管理システム連携手段と、

施設のサービスの属性及び空き状況を管理するサービス管理テーブルと、

該サービス管理テーブルと宿泊管理システムより取得した宿泊者情報の中の顧客固有の属性とを比較し、顧客属性に応じたサービスを表示するサービス表示手段とを、

実行させるためのプログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体

### 【0038】

#### 【発明の効果】

上記してきたように、ホテルの宿泊管理システムとの連携手段を備えてなるホテル施設における、例えば座席管理装置のようなサービス管理装置は、宿泊者の来店時に、宿泊者のカードキーの読み取り、ホテル宿泊者情報を取り込むことで、個々の顧客属性に見合った各施設のサービスを選択でき、一般の施設とは一味違ったホテルならではのきめの細かいサービスが実現できる。VIPやリピートの顧客には、いつも利用している座席を割り当てることもでき、担当者が変わっ

ても質の高いサービスが実現される。さらに、宿泊者情報の中のメモ情報を活用すれば、子供連れ客や足が悪い等の顧客に対しても、例えば、レストランであれば、回りが空席の所や入り口に近い席を割り当てる等の配慮が可能となる。

【0039】

また、外部者からの宿泊者への問い合わせに対しても、例えば座席管理テーブルのようなサービス管理テーブルの確認によって、所在の正確な回答を行うことができ緊急時の連絡にも迅速な対応ができる。

【0040】

そして、客室・ロビー端末への空席情報の提供は、空いているホテル施設を選んだり、混雑をさけ、希望のホテル施設に出向けるメリットをもつ。例えば、ホテルレストランでは、大抵は建物の上層にあることが多く、ロビーにいる一般客にとっても移動を伴わずに空き状況がわかるることは非常に効果のあるサービスとなる。さらに、ホテルのホームページにホテル施設の空き情報を表示させることにより、外部への情報提供をよりリアルにすることで、リピータの増加にもつながる。さらに、精算時には、宿泊者は来店時に、宿泊システムへの照会を済ませており、宿泊精算の時間を短縮する効果をもつ。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の一実施例としての基本システム構成を示す図である。

【図2】本発明の一実施例としてのホテル施設の座席管理装置の原理構成を示す図である。

【図3】ホテル施設の座席管理フローを示す図である。

【図4】ホテルレストランを例としたときの座席管理テーブルを示す図である。

【図5】ホテル宿泊管理システムの宿泊者テーブルを示す図である。

【図6】ホテルレストランを例とした座席配置を示す図である。

【図7】ホテル施設の座席割り当ての表示例を示す。

【図8】レストランを例とする施設コード管理テーブルを示す図である。

【図9】ホテルレストランを例とする空席情報を示す図である。

【図10】ホテル施設の精算フローを示す図である。

【符号の説明】

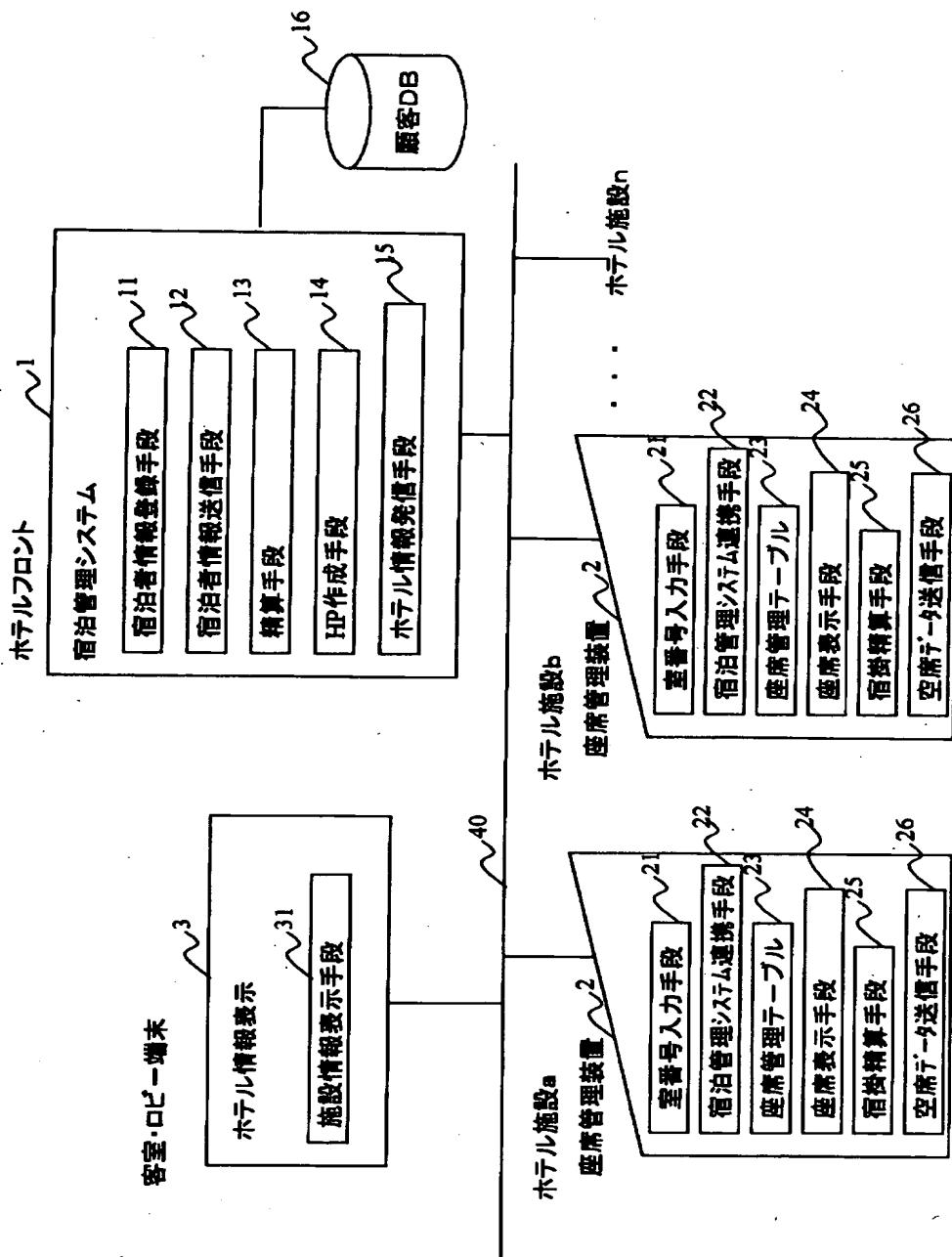
- 1 ホテルフロントの宿泊管理システム
  - 1 1 宿泊者情報登録手段
  - 1 2 宿泊者情報送信手段
  - 1 3 精算手段
  - 1 4 HP作成手段
  - 1 5 ホテル情報発信手段
  - 1 6 顧客データベース
- 2 ホテル施設の座席管理装置
  - 2 1 室番号入力手段
  - 2 2 宿泊管理システム連携手段
  - 2 3 座席管理テーブル
  - 2 4 座席表示手段
  - 2 5 宿泊精算手段
  - 2 6 空席データ送信手段
- 3 客室・ロビー端末
  - 3 1 施設情報表示手段
- 4 0 通信回線
- 1 0 宿泊者
- 2 0 外部者
- 3 0 クライアント
- 5 0 ホテル領収書

【書類名】

図面

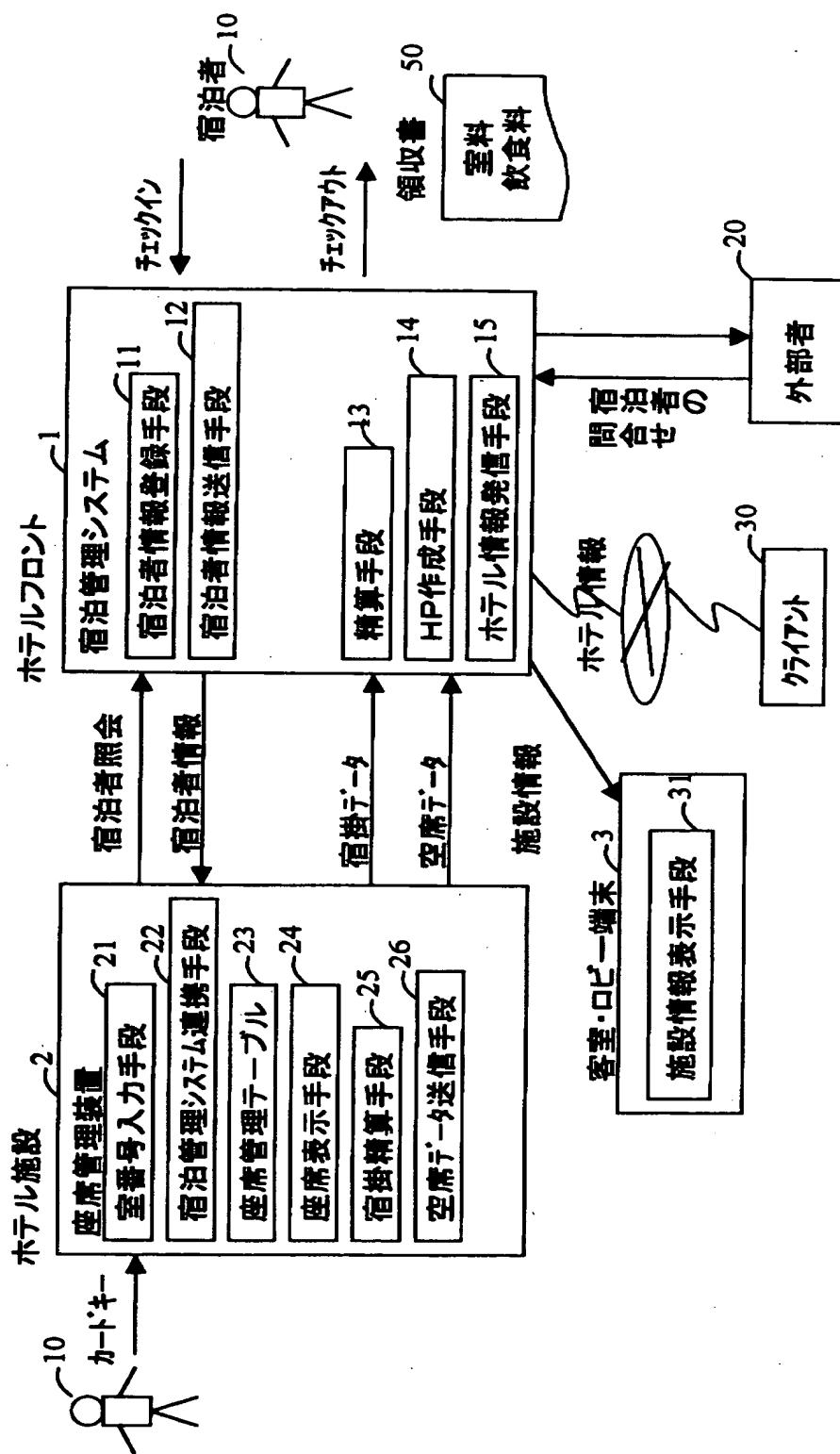
本発明の一実施例を示す基本システム構成

【図1】

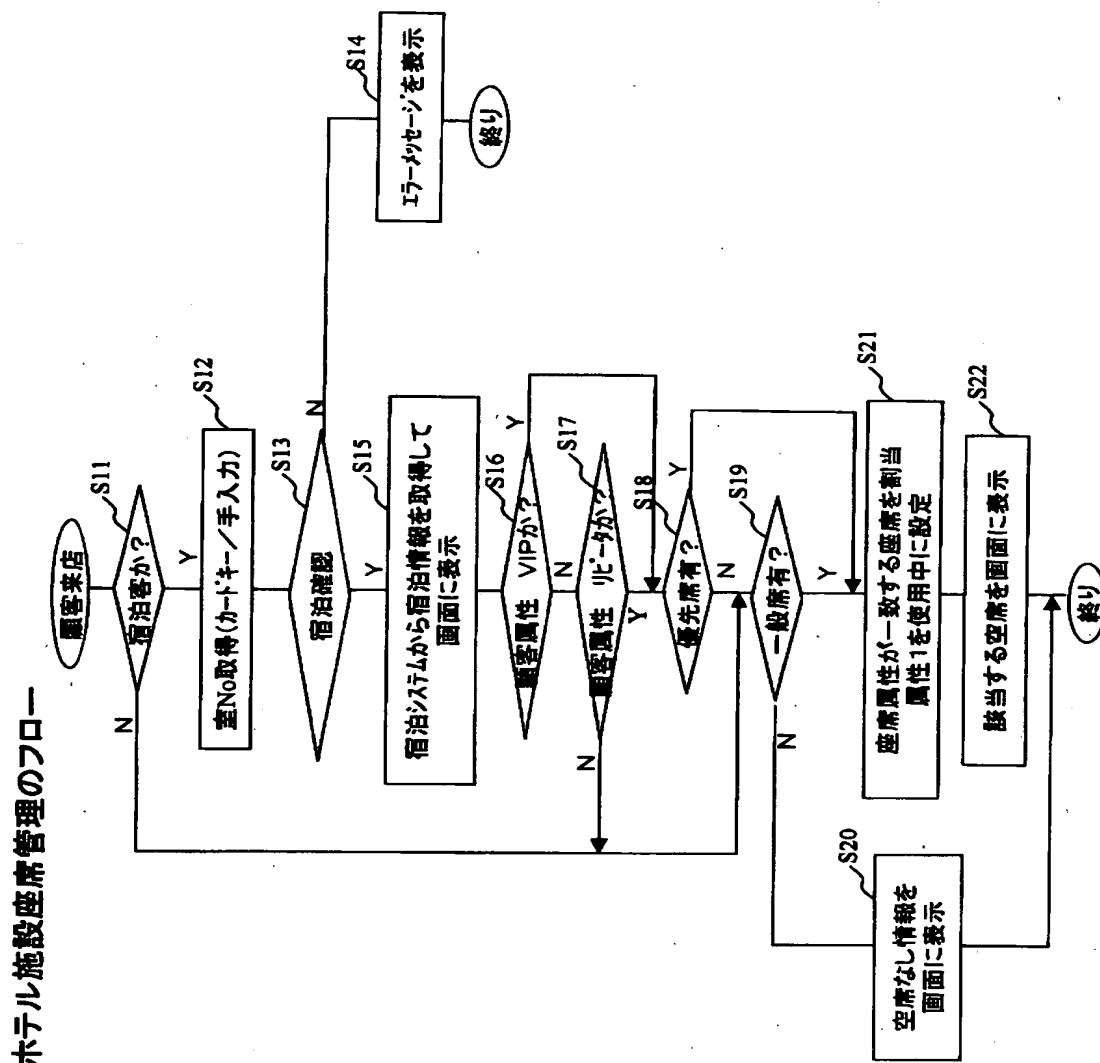


【図2】

本発明の一実施例を示すホテル施設の座席管理装置の原理構成



【図3】



【図4】

座席管理テーブル  
レストランA 2000年1月1日18時00分現在

座席情報	宿泊者情報						メモ	レストラン精算情報 メニュー、金額
	座席No	座席属性	室No	室名	性	年齢		
No. 1 席数: 4	属性1:○ 属性2: 属性3: 属性4:禁							
No. 2 席数: 4	属性1:● 属性2:V 属性3:禁 属性4:禁	2011	ツイン	山田太郎 山田花子	男女	55才 52才	VIP 夫婦	
No. 3 席数: 4	属性1:■ 属性2:R 属性3:禁 属性4:禁	809 810 920 1015	シグル シグル シグル シグル	阿部一郎 高横二郎 伊藤三郎 田中四郎	男 男 男 男	40才 39才 39才 40才	ビーフ ビーフ	同窓会 MENU55 45,000
No. 5 席数: 4	属性1:● 属性2: 属性3: 属性4:禁	1916 1917 1918	シグル シグル シグル	鈴木一子 佐藤二子 加藤三子	女 女 女	43才 35才 22才	会社仲間	
No. 10 席数: 8	属性1:△ 属性2: 属性3:個 属性4:禁	9999					※室No. 9999は予約	

属性1:○空席、●使用中、■精算済使用中、△予約  
属性2:V—VIP、R—リビータ 属性3:禁—禁煙席、個—個室 属性4:禁—禁煙、喫—喫煙

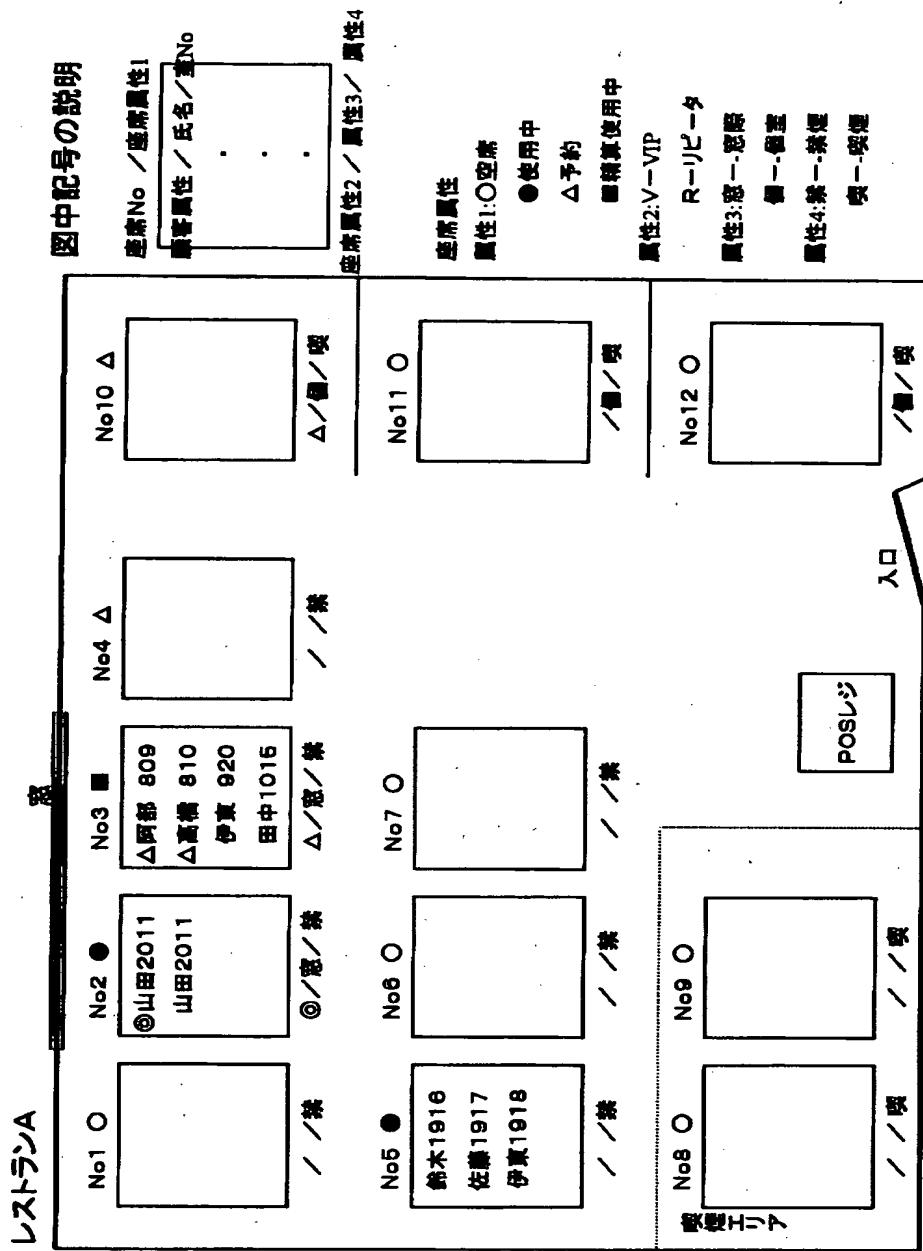
【図5】

## 宿泊者管理テーブル

室No	宿泊者情報				滞在情報		売上情報				
	氏名	年令	性別	属性	メモ	所在	チェックイン日	チェックアウト日	室料	税	飲食料
809	阿部一郎	40	男	ルピータ		レストランA	20000101	1	¥8,000	シングル	
810	高橋二郎	39	男	ルピータ		レストランA	19991231	2	¥8,000	シングル	
920	伊藤三郎	39	男			レストランA	19991231	2	¥8,000	シングル	
1015	田中四郎	40	男			レストランA	19990101	1	¥8,000	シングル	
1916	鈴木一子	43	女			レストランA	19991230	5	¥6,000	シングル	
1917	佐藤二子	35	女			レストランA	20000101	1	¥6,000	シングル	
1918	加藤三子	22	女			レストランA	19990101	2	¥6,000	シングル	
2011	山田太郎	55	男	VIP	同伴	レストランA	19991231	2	¥20,000	ツイン	

【図6】

## ホテルレストランの座席配置例



【図7】

座席割当の表示例  
レストランのケース

## 座席割当表

顧客情報: 人数 2人

宿泊者氏名	室番号	顧客属性	メモ
山田太郎	2011	VIP	夫婦
山田花子			

## 割当座席

座席No	席数	属性2	属性3	属性4
No. 2	4人席	VIP席	窓際	禁煙

【図8】

## レストランコード管理テーブル

a)レストラン空席表示テーブル  
2000年1月1日 18時00現在

レストラン名	レストランコード	総席数		空席		個室
		テーブル席	個室	テーブル席	個室	
A	R001	9	3	4	1	
B	R002	20	3	6	2	
C	R003	20	4	5	1	
D	R004	15	2	0	0	

b)レストラン管理(宿泊料金計算テーブル)

レストランコード	室No	精算金額	ミニユーポード
R001	1603	¥6,750	MENU55
	1120	¥10,650	MENU56
R002	1015	¥18,000	MENU60

【図9】

## ホテルのレストラン情報

空席情報: 2000年1月1日 18時00分現在

( )内数字は総席数

レストラン名	様式	空席数	
		テーブル席	個室
A	和風	4(9)	1(3)
B	中華	10(20)	2(3)
C	イタリアン	5(20)	1(4)
D	フレンチ	0(15)	0(2)

詳細レストラン情報  
下記をクリックして下さい

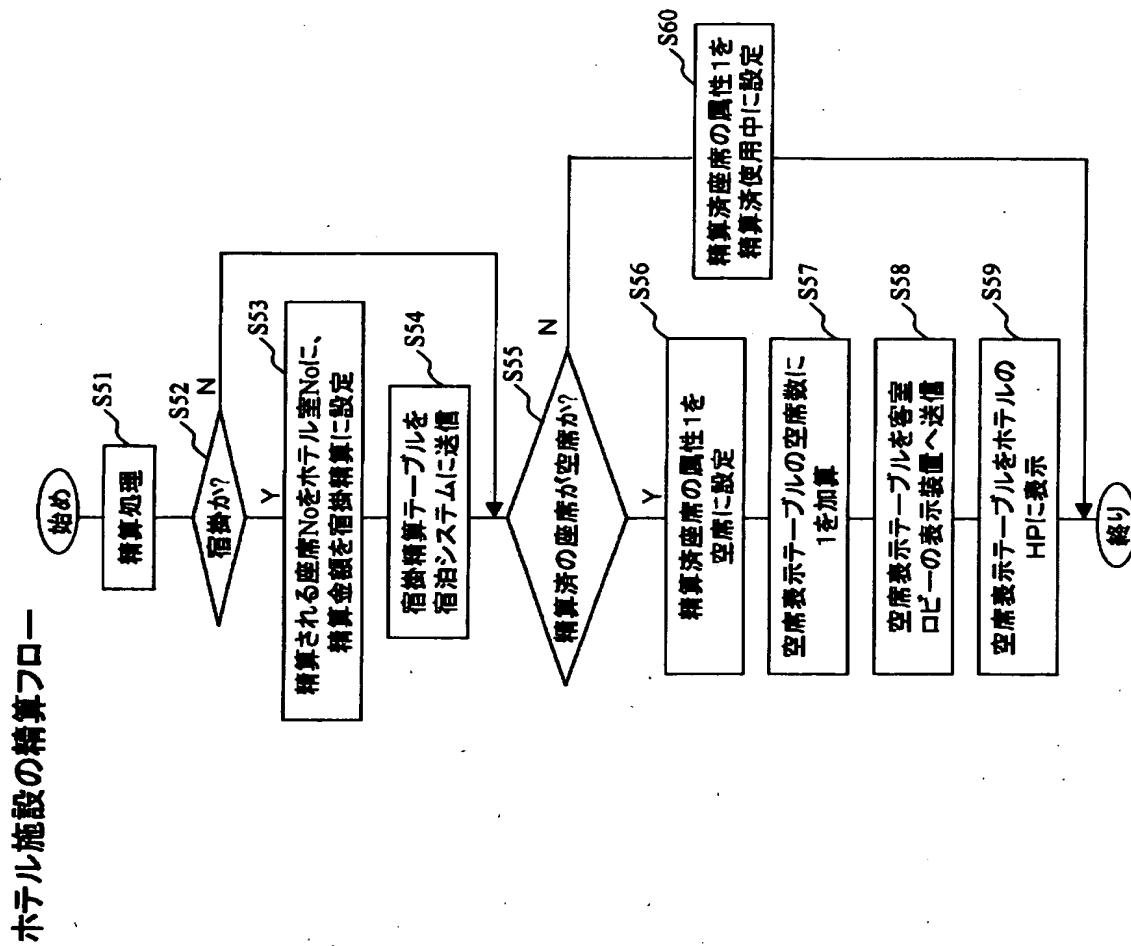
レストランA

レストランB

レストランC

レストランD

【図10】



【書類名】 要約書

【要約】

【課題】 ホテル施設のレジ端末において、レジで常に施設の現在のサービスの情報が把握でき、宿泊客の来店に際して、顧客を待たせることなく最適なサービスを提供できるようにする。

【解決手段】 宿泊客の来店時に、宿泊者の室番号を取得し入力する室番号入力段階と、取得した室番号をホテルの宿泊管理システムに送り、該当する宿泊者情報を取り込む宿泊管理システム連携段階と、宿泊者情報とサービス管理テーブルとを比較し、顧客属性に合ったサービスを表示するサービス表示段階とを有し、宿泊者に最適なサービスの提供を行うことを特徴とするホテル施設におけるサービス管理プログラム、その方法及び装置。

【選択図】 図1

出願人履歴情報

識別番号 [000005223]

1. 変更年月日 1996年 3月26日

[変更理由] 住所変更

住 所 神奈川県川崎市中原区上小田中4丁目1番1号  
氏 名 富士通株式会社